



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAFANAM PEKANBARU

Masalah penelitian ini adalah Sistem Pelayanan customer service pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui sistem pelayanan customer service pada penerbit dan toko buku zanafa panam pekanbaru. Data penelitian dikumpulkan dengan metode wawancara dan observasi. Metode analisa data penelitian adalah metode deskriptif

OLEH :

YULIA JONITA

01770223603

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
RIAU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

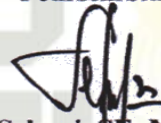
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : YULIA JONITA
NIM : 01770223603
JURUSAN : D-3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
**JUDUL : SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA
PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAF PANAM
PEKANBARU**

Disetujui Oleh
Pembimbing



Schani, SE, MM

NIP. 19741211 200710 2 004

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan
D-III Manajemen Perusahaan




Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag. MM
NIP. 196205121989031003


Qomariah Lahamid, SE, MSi
NIP. 19750704 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NAMA : YULIA JONITA
NIM : 01770223603
JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
**JUDUL : SISTEM PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
 PADA PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAF
 PANAM PEKANBARU**

**Panitia Penguji
 Ketua**

FAKHRURROZI, SE. MM
NIP. 196707252000031002

Anggota Penguji

Penguji I

RIKI HANRI MALAU, SE. MM
NIP. 197101242007011020

Penguji II

MERI SENDORA, SE. MM
NIP. 197905052007102001



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur hanya milik Allah SWT semua yang senantiasa memberikan Taufik dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, shalawat dan salam senagtiasa kita persembahkan kepada Rasulullah SAW, yang telah berhasil mereformasikan kehidupan umat manusia menuju tatanan nilai-nilai islam, yang terdapat didalam Al-qur'an dan Al-sunnah yang merupakan rujukan dan menjadi pegangan umat islam didalam setiap gerak dan langkah menuju dunia dan akhirat.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak, yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orangtua saya yang tercinta Tamjon (ayah), Roma Delita (ibu) kakak (Diyan Ariani) dan adik-adik saya yang telah mendo'akan dan memberikan nasihat yang bermanfaat selama saya kuliah.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN SUSKA RIAU dan bapak/ibu pembantu Rektor
3. Bapak Dr.Drs. H.Muh.said HM, M.Ag.MM selaku Dekan fakultas ekonomi dan ilmu sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Ibu Qomariah Lahamid, SE,MM selaku ketua jurusan diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan ilmu social UIN SUSKA RIAU
5. Ibu Sehanai, SE.MM selaku pembimbing penulisan laporan ini yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat berharga bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU
8. Bapak Hartono dan seluruh karyawan karyawan
9. Serta kawan-kawan saya yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Pekanbaru Februari 2020
Penulis

Yulia Jonita
01770223603



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... v

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Tujuan Dan Manfaat..... 8

1.4 Metode Penelitian 9

1.5 Sistematika Penulisan 9

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 11

2.1 Sejarah berdirinya perusahaan..... 11

2.2 Visi..... 12

2.3 Misi..... 12

2.4 Faktor Pendukung..... 12

2.5 Struktur Perusahaan..... 15

2.6 Uraian Tugas (*job description*)..... 16

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK 20

3.1 Tinjauan Teori 20

3.1.1 Pengertian Sistem 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.2 pelayanan	20
3.1.3 <i>customer service</i>	23
3.1.4 Perbedaan konsumen dengan pelanggan	27
3.1.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Customer Service....	27
3.2 Tinjauan praktek	38
3.2.1 Sistem Pelayanan Jasa	38
3.2.2 Kendala-kendala dalam melayani konsumen	46
BAB IV PENUTUP	48
4.1 Kesimpulan	48
4.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

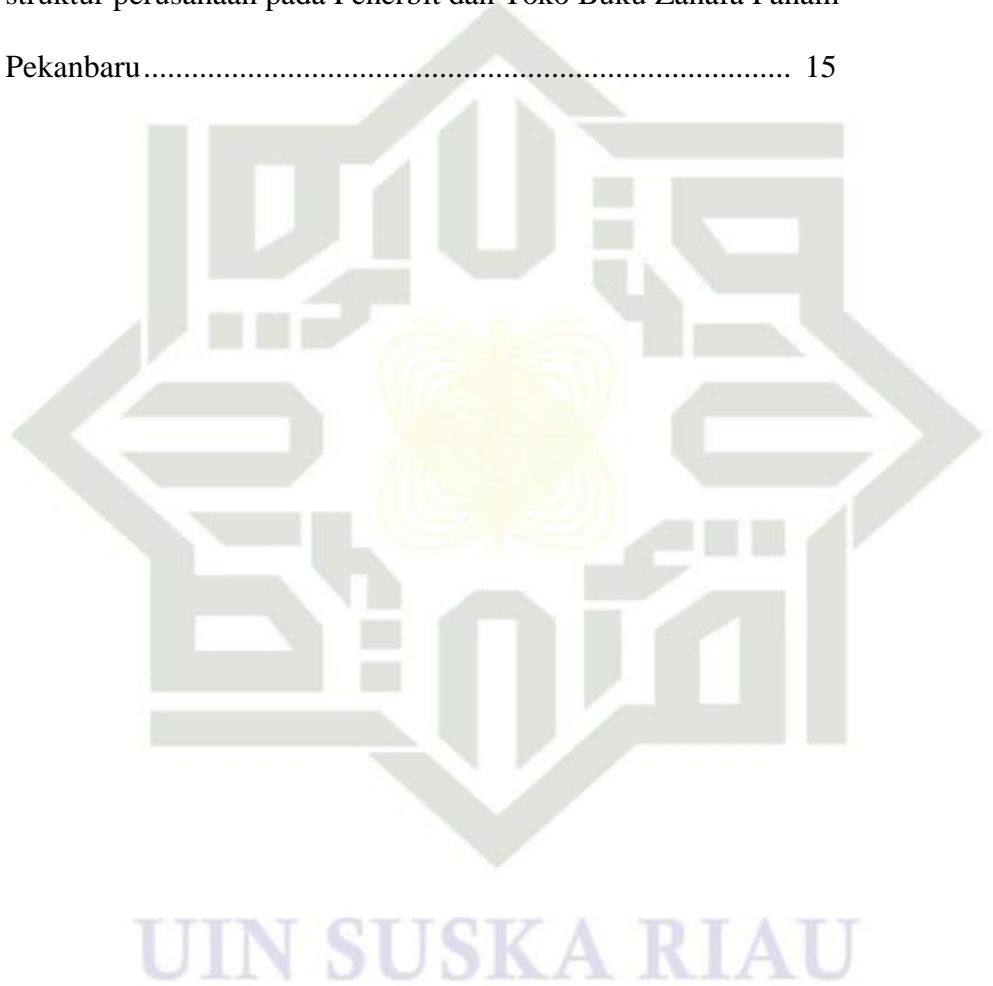
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Produk pada Penerbit dan Toko Buku Zanafana Panam Pekanbaru	3
Tabel 2	Data Kunjungan Konsumen pada Penerbit dan Toko Buku Zanafana	3
Tabel 3	Uraian tugas karyawan pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafana Panam Pekanbaru	4
Tabel 4	Data Penjualan Produk pada Penerbit dan Toko Buku Zanafana Panam	5
Tabel 5	Daftar <i>supplier</i> buku konsinyasi pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafana Panam Pekanbaru	37
Tabel 6	Daftar <i>supplier</i> buku cash pada penerbit dan toko buku zanafana panam pekanbaru	39
Tabel 7	daftar supplier Al-Quran dan supplier ATK pada Penerbit dan Toko Buku Zanafana Panam Pekanbaru	39

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	struktur perusahaan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafafa Panam Pekanbaru.....	15
------------	--	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam kegiatan memberikan pelayanan sebuah perusahaan akan berusaha memberikan bentuk pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumennya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani melalui sebuah mesin.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Peranan pelayanan pelanggan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas jasa yang penting dengan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan dan pendistribusian yang baik, memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan. Pelayanan dalam kamus umum bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Ketertarikan pelanggan terhadap setiap perusahaan bukan hanya dilihat dari penyediaan produk tetapi juga adanya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan harus disediakan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan pelanggan dalam bertransaksi bisnis.

Buku adalah media pembelajaran dan sumber informasi yang sangat penting dalam peradaban manusia. Sejak dahulu hingga sekarang, buku masih selalu digunakan meskipun sudah ada media-media lainnya. Di Indonesia buku berperan penting dalam mendukung kemajuan dibidang pendidikan. Banyaknya toko buku yang beroperasi menciptakan persaingan yang ketat. Bahkan saat ini muncul toko buku online yang mampu mengungguli toko buku biasa.

Toko Buku dan Penerbit ZANAFA merupakan salah satu toko buku yang menggunakan diskon sebagai ciri khasnya. Toko buku ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung yang diharapkan mampu menciptakan kenyamanan bagi pengunjungnya. Diskon yang ditawarkan toko buku ZANAFA bisa dibilang sangat menarik, yaitu dari 5% hingga 25%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini merupakan data penjualan produk pada penerbit dan Toko Buku Zanafa.

Tabel 1.1 Data Produk pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

No	Produk	Persentase
1	Buku pendidikan	35%
2	Buku umum	25%
3	Buku agama	20%
4	ATK	20%
TOTAL		100%

Sumber: *Penerbit dan Toko Buku Zanafa, 2019*

Dari tabel diatas buku yang banyak diminati dan yang banyak terjual adalah buku pendidikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa yang banyak membutuhkan buku pendidikan adalah kalangan anak sekolah dimulai dari Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Atas, serta mahasiswa dan masyarakat umum.

Tabel 1.2 Data Kunjungan Konsumen pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa

Konsumen	Persentase(%)Kunjungan
Pelajar dan Mahasiswa	70%
Umum	30%

Sumber: *Penerbit dan Toko Buku Zanafa, 2019*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data diatas penerbit dan Toko Buku Zanafa lebih banyak menyediakan buku-buku pendidikan, karena selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Penerbit dan Toko Buku Zanafa juga terdorong oleh semangat untuk membantu pemerintah mencerdaskan anak bangsa

Pelayanan dan komunikasi dengan konsumen cukup diperhatikan oleh manajemen toko ini, sebab pelayanan yang kurang baik akan berpengaruh pada citra toko buku ZANAFa. Semua hal itu menunjukkan bahwa toko ZANAFa menginginkan terciptanya suatu kepuasan bagi pelanggannya. Pada dasarnya toko buku ZANAFa bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam penyediaan buku bacaan dan kelengkapannya.

Tabel 1.3 Uraian tugas karyawan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

Sruktur Perusahaan	Uraian Tugas
1. Manajer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengontrol operasional toko keseluruhan ▪ Order buku cash dan konsinyasi ▪ Membuat laporan retur buku. Pengawasan Zanafa pusat dan Zanafa cabang. Penanggung jawab hubungan (Relationship Officer RO dengan penerbit & supplier) / Koordinator rekanan (kolega) untuk toko buku Zanafa & Zanafa Publishing.
2. Bagian Admin	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Membuat Laporan penjualan konsinyasi bulanan ▪ Membuat laporan gaji bulanan karyawan. ▪ Melakukan pembayaran buku dan ATK (pengurusan pembayaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<ul style="list-style-type: none"> tagihan). ▪ Pengecekan barang masuk ATK,input data ATK & barang cash LT.II (elektronik, puzzle, mainan) ▪ Mengontrol display buku dan ATK LT.II.
3. Website (IT)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengelola website Zanafa ▪ Mengelola akun Instagram Toko Buku Zanafa. ▪ Pemeliharaan sistem operasional (teknologi) dan peralatan elektronik toko buku Zanafa ▪ Pengurusan pemesanan online baik internal (dari pelanggan kepada toko buku Zanafa) maupun eksternal (dari toko buku Zanafa kepada pihak luar situs belanja online)
4. Bagian Kasir		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kasir utama yang membuka dan menutup transaksi kasir. ▪ Kasir utama yang membuat laporan keuangan (setoran kasir) dan transaksi penjualan harian ▪ Kasir utama yang melakukan transaksi jual-beli dan penyetoran uang transaksi penjualan (setoran kasir). ▪ Membackup database sistem operasional toko buku Zanafa ▪ Membuat laporan penerimaan barang masuk
5. Bagian Pelayanan (Customer Service)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengecekan dan entri buku ▪ Mengontrol kesesuaian display buku dengan data base komputer dan gudang. ▪ Mencari Buku dan ATK yang akan di retur. ▪ Membantu membuat daftar order barang (buku & ATK) yg tdk ada di toko. ▪ Membantu proses meretur buku

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dan ATK <ul style="list-style-type: none"> ▪ Membantu pelanggan mencari buku dan ATK ▪ Merapikan display buku sesuai tempatnya
--	--

Sumber: *Penerbit dan Toko buku Zanafa Panam Pekanbaru*

Tabel diatas merupakan uraian tugas Struktur Perusahaan dari Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru yang terdiri dari Manajer, bagian Admin, Website (IT), Kasir dan bagian pelayanan *Customer Service*.

Menurut Kasmir dalam bukunya Pelayanan yang ramah, sopan dan menarik pada toko buku ZANAFa akan memberikan rasa kenyamanan kepada pelanggan sehingga akan terciptanya suatu pelayanan yang baik. Karyawan yang baik mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, mampu bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dengan melayani dari awal hingga tuntas, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik serta memberikan sarana dan prasana

Dan diperlukan strategi pemasaran yang efektif untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat agar konsumen tetap bertahan untuk memilih toko buku ZANAFa sebagai toko buku alternatif utama. Oleh karena itu, manajemen toko buku ZANAFa harus dapat menciptakan strategi pemasaran yang memberikan pengenalan lebih dekat dengan para pelanggan melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi. Manajemen toko harus berani memberi pelayanan lebih kepada para konsumen agar konsumen merasa puas dan percaya serta berkomitmen untuk menjadi pelanggan setia di toko buku ZANAFA. Berikut adalah data penjualan produk pada Penerbit dan Toko Buku Zanafafa Panam Pekanbaru pada periode tahun 2018 dan 2019

Tabel 1.4 Data Penjualan Produk pada Penerbit dan Toko Buku Zanafafa Panam bulan Periode 2018-2019

No	Bulan/Tahun	Total Penjualan
1	November 2018	Rp 323.572.350
2	Desember 2018	Rp 398.016.665
3	Januari 2019	Rp 436.512.419
4	Februari 2019	Rp 350.749.738
5	Maret 2019	Rp 395.654.335
6	Apri 2019	Rp 277.923.262
7	Mei 2019	Rp 212.310.133
8	Juni 2019	Rp 296.354.540
9	Juli 2019	Rp 883.609.857
10	Agustus 2019	Rp 543.198.446
11	September 2019	Rp 522.979.900
12	Oktober 2019	Rp 494.045.680
13	November 2019	Rp 392.550.328

Sumber: *penerbit dan toko buku zanafafa,2019*

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa penjualan pada bulan November-Maret 2019 cenderung naik karena masa akhir semester menjelang tahun ajaran mahasiswa dan tahun ajaran baru. April-Mei Tingkat penjualan menurun karena masa akhir semester, libur sekolah, bulan puasa dan hari raya sehingga penjualan cenderung menurun. Pada bulan Juli tingkat penjualan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

meningkat karena puncak ajaran tahun baru. Agustus-Oktober penjualan masih cenderung naik sebab masih masa tahun ajaran baru dan di bulan November penjualan menurun karena tahun ajaran yang telah berakhir sehingga penjualan sedikit menurun.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti terhadap Penerbit dan Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “SISTEM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PENERBIT DAN TOKO BUKU ZANAFRA PANAM PEKANBARU”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan perumusan tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Customer Service pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru?
2. Apa kendala-kendala dalam Sistem Pelayanan Customer Service pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafra?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penulisan

a. Tujuan Penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Customer Service pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru
- b. Untuk membahas kendala-kendala customer service

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya tugas akhir ini adalah:

1. Bagi peneliti
Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.
2. Bagi perusahaan
Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai sistem pelayanan *Customer Service* pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru agar Dapat menambah informasi untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam mempermudah Sistem Pelayanan buku untuk masa yang akan datang bisa dan tercapainya suatu tujuan perusahaan.
3. Bagi pembaca
Sebagai bahan bacaan dan bahan informasi bagi pihak lain yang akan mengadakan analisis lebih lanjut terutama dibidang pelayanan.

1.4 Metode Penelitian**1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini dilakukan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa yang berlokasi di Jl. HR Soeberantas kompleks Metropolitan city (MTC) Giant Blok A 39-41 Panam Pekanbaru. Penulisan laporan ini dilakukan pada awal bulan januari 2020 sampai bulan Feburari 2020

2. Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan ini jenis dan sumber data yang penulis gunakan yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah jenis-jenis data yang dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan manajer pada Penerbit Dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi dan laporan-laporan yang mendukung penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah Sistem Tanya jawab yang dilakukan langsung pada Perusahan Penerbit Dan Toko Buku Zanafa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung dilapangan dan memperoleh data informasi secara langsung di Penerbit Dan Toko Buku Zanafa

4. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, Penulis menggunakan analisis Deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya berdasarkan pernyataan dilapangan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interprestasi terhadap hasil yang menyarankan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi empat bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran secara umum tentang Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam yang memuat tentang sejarah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdirinya perusahaan, struktur organisasi, dan ruang lingkup perusahaan secara umum

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini penulis menguraikan tentang teori dan tinjauan praktek yang berkaitan dengan judul

BAB IV PENUTUP

Bab ini akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang diperoleh.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Toko Buku & Penerbit ZANAFa

Zanafa adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit ZANAFa PUBLISHING dan Toko buku ZANAFa.

Penerbit ZANAFa PUBLISHING sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik buku agama maupun buku umum. Pemasaran buku-buku terbitan zanafa dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung. Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan zanafa ke seluruh wilayah Indonesia, baik toko buku tradisional maupun toko buku moderen.

Penerbit dan Toko Buku ZANAFa dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subranta Panam Tampan Pekanbaru. Saat ini Penerbit dan Toko Buku Zanafa sedang akan mengembangkan usaha dengan membuka cabang di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya dengan memilih tempat yang strategis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2

Visi

Menjadi penerbit yang handal dan toko buku yang unggul dalam memberikan pelayanan ke konsumen.

2.3

Misi

1. Memberi kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku-buku berkualitas dengan harga bersaing.
2. Menciptakan imej sebagai toko buku yang nyaman dan bergengsi, sehingga masyarakat merasa senang dan bangga berkunjung ke toko buku.
3. Memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan selalu memperbaharui koleksi buku yang dijual di toko buku .
4. Memberi kesempatan kepada penulis-penulis di Riau untuk dapat bersaing dengan penulis lainnya di Indonesia.

2.4

Faktor Pendukung

Ada beberapa hal yang mendukung keberhasilan toko buku ZANAFa, yaitu:

1. Lokasi Tempat Usaha

Tempat merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam mendukung kesuksesan penjualan produk yang dipasarkan toko buku, mengingat toko buku ZANAFa berada di Pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter-kounter, dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka toko buku ZANAFa menjadi salah satu pilihan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masyarakat memenuhi kebutuhan Sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi dan Masyarakat umum mencari Alat Tulis Kantor dan literatur-literatur yang dibutuhkan.

2. Lembaga-Lembaga Pendidikan

Ada 2 perguruan tinggi besar yang sangat dekat dengan kompleks ini, yaitu UNRI (Universitas Riau) lk. 300m, UIN SUSKA (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) lk. 1,5 Km, Pondok Pesantren Darel Hikmah lk. 300m, disamping itu ada Akademi Perbankan dan STIE lk 500m, Akademi Farmasi lk. 700m, dan ada SD, MI, MTs, SMP, SMA, SMK yang tidak terlalu jauh dari lokasi. Sehingga keberadaan toko buku Zanafa akan menunjang kebutuhan siswa, mahasiswa guru dan lembaga pendidikan di sekitarnya.

3. Persaingan

Di daerah Panam Pekanbaru belum ada toko buku yang lengkap dan besar, sehingga toko buku ZANAFa diharapkan dan diupayakan menjadi satu-satunya toko buku yang memiliki koleksi buku yang lengkap dan besar sehingga menjadi pilihan utama masyarakat.

4. Toko Buku Diskon

Toko buku ZANAFa adalah satu-satunya toko buku dengan konsep toko buku diskon, sesuai dengan misinya membantu dan merangsang siswa,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mahasiswa dan masyarakat membeli buku-buku yang diperlukan. Diskon diberikan sepanjang masa dari 5% s/d 75%.

5. Tampilan dan Pelayanan

Toko buku ZANAFa berpenampilan elegan dan moderen, kesan tampilan luar yang mewah dan interior ruangan yang didesain oleh ahlinya membuat siapapun nyaman berada di dalamnya, pengunjung akan dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat komputer dan suasana nyaman full AC menambah betah berlama-lama di dalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

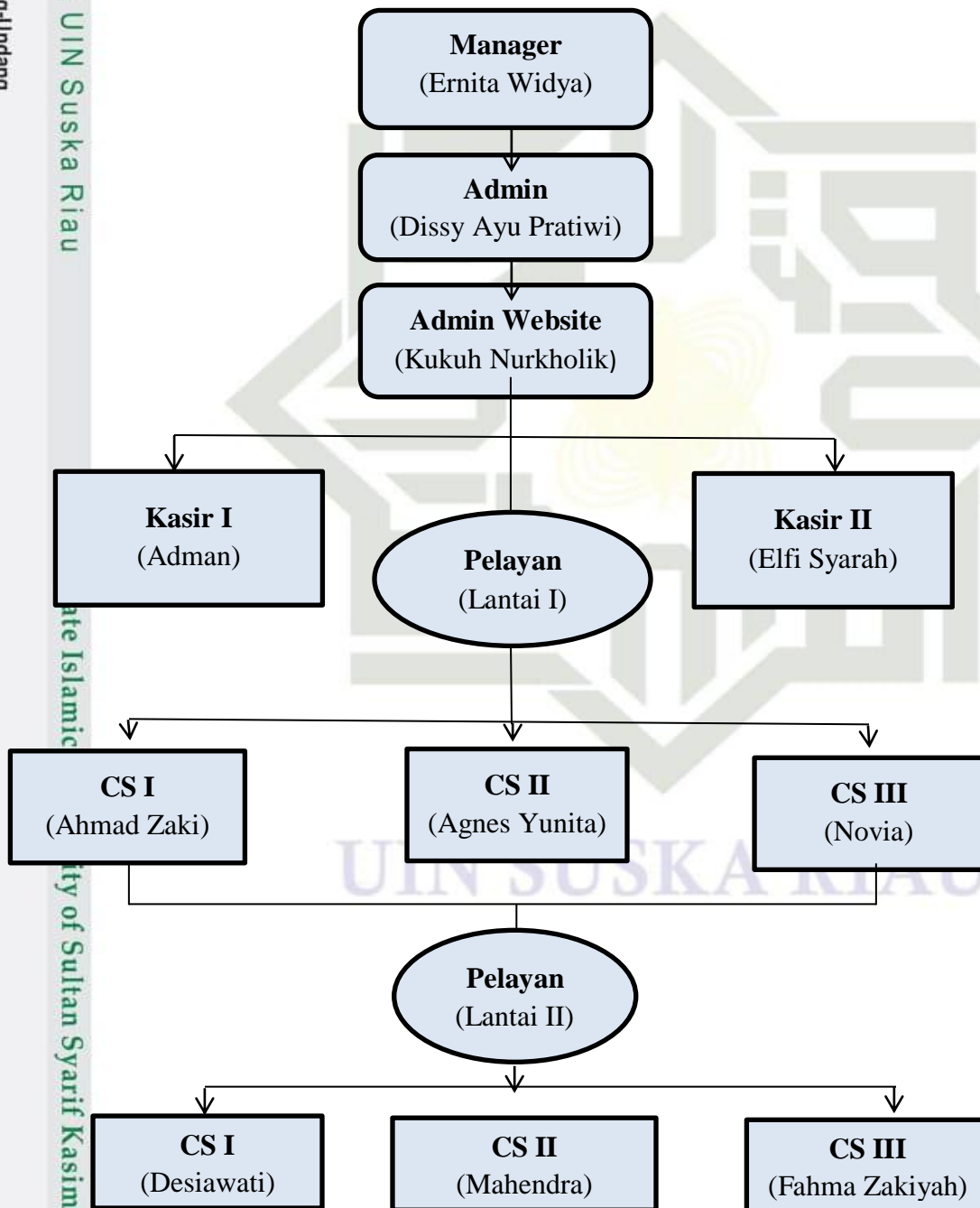
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Perusahaan

Gambar 2.1 : struktur perusahaan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hancipia milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sumber : *Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru*

2.6 Uraian Tugas (*job description*)

1. Manajer

Orang yang memimpin, mengelola, mengendalikan, mengatur dan mengembangkan organisasi untuk mencapai tujuan.

2. Bagian Admin

Perencanaan, pengendalian dan perorganisasian pekerjaan perkantoran.

3. Website (IT)

Dikarenakan toko buku zanafa tidak melayani secara offline (lansung) perusahaan juga menyediakan layanan secara online untuk para konsumen yang ingin mencari atau sekedar bertanya mengenai buku yang akan di beli. Dalam hal ini, bagian admin akan sangat berperan penting untuk selalu melihat memantau kondisi di suatu halaman web resmi toko buku, diantara tugas dari seorang admin.

4. Bagian kasir

Kasir merupakan orang bertanggung jawab dalam melakukan transaksi kepada para konsumen yang hendak membayar sejumlah uang untuk setiap barang.

Bagian Pelayanan (Costumer Servive)

Merupakan bagian yang terpenting dari perusahaan ini, karena bagian ini yang akan memasarkan kepada para konsumen yang datang secara langsung ke toko.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru sudah baik terhadap pelayanan kepada konsumen dan khalayak lainnya. Penulis melihat pelayanan dalam sebuah perusahaan itu penting dikarenakan pelayanan merupakan senjata utama dalam meraup pasar, mempertahankan khalayak dan meningkatkan loyalitas khalayak terhadap Penerbit dan Toko Buku Zanafa ini harus senantiasa untuk dipertahankan. Dengan adanya kebijakan pimpinan dalam meningkatkan pelayanan menuntut semua elemen yang ada Dipenerbit dan Toko Buku Zanafa melakukan pelayanan semaksimal mungkin terhadap semuanya.

4.2 SARAN

Penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru tetap pertahankan dan tingkatan pelayanan yang prima yang telah dilakukan, dan ditingkatkan juga kualitas seluruh yang berhubungan dengan Penerbit dan Toko Buku Zanafa jangan sampai hilang citra-citra positif yang tercipta dan tertanam selama ini pada Pada Penerbit dan Toko Buku Zanafa, itu semua demi kejayaan dan kesuksesan Penerbit dan Toko Buku Zanafa kedepannya



DAFTAR PUSTAKA

- Achroni, Keen. 2015, *Tips Cerdik Menggenjot Penjualan Dan Omset*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Literindo.
- Al-quran
- Herlambang Susatyo, 2018. *Customer service rumah sakit dan kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Kasmir. 2018, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mukti, Tiara Citra. 2017, *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri Volume 2 No 1 Tahun 2017.
- Nasutton. 2010, *Manajemen Jasa Terpadu*, Cetakan Kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmayanti, Nina. 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Somad, Rismi Dan Pariansa, Donni Juni. 2014, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2012, *Sistem Informasi Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tiptono, Fandy. 2016, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Rohmat, Taufiq. 2013, *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Latumaerissa, Julius R. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Wahjono, Sentot Imam. 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Zulkarnain Wildan, Raden Bambang Sudarsono. 2018. *Manajemen dan etika perkantoran*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya



© HAK CIPTA milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik

Farif Kasim Riau

DOKUMENTASI

Gambar penerbit dan Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru



Gambar karyawan zanafa melayani konsumen saat bertransaksi



Gambar penulis saat melakukan wawancara dengan Manajer Toko Buku Zanafa



Gambar penulis dengan manajer Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru

